

物流業能力標準說明
能力單元

| | |
|---------|---|
| 1. 名稱 | 監管承辦商的工作表現 |
| 2. 編號 | LOCUOM401A |
| 3. 應用範圍 | 此能力單元適用於海運、空運及快遞經營者。具此能力者，能有效地監管承辦公司所提供的服務，並要求承辦商提升服務至應有水平。 |
| 4. 級別 | 4 |
| 5. 學分 | 6（僅供參考） |
| 6. 能力 | <p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 監管承辦公司的基本要求</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解合約、主要表現指標²¹及標準運作流程²²的概念及其應用 ◆ 瞭解所承辦的服務或工序的流程 ◆ 瞭解公司與承辦商所訂立的合約條款及相互的權利與義務 ◆ 瞭解承辦商的管理及營運狀況，如管理架構、財務狀況、員工技能表現、品質管理系統等 ◆ 掌握量度及分析主要表現指標的方法及技巧 ◆ 瞭解主要表現指標及標準運作流程的訂立程序及準則 ◆ 掌握基本統計學及計量分析的方法及技巧 ◆ 掌握資料及數據的收集與匯報的方法、渠道及技巧 ◆ 瞭解合約懲罰性條款的功能、執行程序等 |

²¹ Key performance index

²² Standard operation procedure

| | |
|---------|---|
| | <p>6.2 監管承辦商工作表現</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 按合約條款及內文制定有關主要表現指標²³及標準運作流程 ◆ 設立適當的機制及程序，量度及收集相關資料或數據，並計算各主要表現指標 ◆ 按合約條款及內文，按時序及程序，量度、收集各主要表現指標 ◆ 收集公司客戶對承辦服務的投訴及意見 ◆ 按合約條款及承辦商客觀表現，建議獎勵或懲罰承辦商 ◆ 參評核與制定承辦公司之員工表現及能力的標準，進行實地觀察及突擊審查 ◆ 展開調查工作 ◆ 若涉及多所承辦公司，瞭解其他承辦公司的服務水平，比較其服務水平與其他承辦公司的差距 ◆ 撰寫報告予管理層，闡述承辦商的表現，並提供適當建議 ◆ 審查承辦公司有否實施改善服務水平的措施，並向上級匯報 |
| 7. 評核指引 | <p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠依照機構的程序和要求及評核承辦公司服務之水平，有效地選擇最有效率的承辦公司，或督促現有承辦公司改善其服務水平；及</p> <p>(ii) 能按照實際情況，撰寫報告予管理層闡述承辦商的表現，並提供適當建議。</p> |
| 8. 備註 | |

²³ Key performance index